

<b>POLÍTICA DE OUVIDORIA</b>			CODIGO DOC
			POL.01.04
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Ouvidoria

## SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	2
2. NORMAS APLICÁVEIS.....	2
3. APRESENTAÇÃO E OBJETIVOS DA POLÍTICA.....	3
4. ABRANGÊNCIA .....	3
5. DESCRIÇÃO DA NORMA .....	3
6. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES.....	3
7. DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA.....	5
8. ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DA OUVIDORIA .....	5
9. AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO .....	8
10. RELATÓRIOS QUALITATIVOS E QUANTITATIVOS .....	8



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000



<b>POLÍTICA DE OUVIDORIA</b>			CODIGO DOC
			POL.01.04
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Ouvidoria

## 1. DEFINIÇÕES

As palavras e expressões indicadas pela primeira ou todas as letras maiúsculas terão as definições abaixo, sem prejuízo de outras definições indicadas nesta Política:

- **ADMINISTRADORES:** diretores responsáveis pela **SER FINANCE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A.** (“SER FINANCE SCD”).
- **ÁREA DE COMPLIANCE:** Área específica da SER FINANCE SCD, responsável por garantir que sejam cumpridos todos os procedimentos internos e a legislação aplicável, estabelecendo um programa de conformidade compatível com natureza, estrutura, perfil de risco e modelo de negócio da SER FINANCE SCD, bem como criar e gerenciar os mecanismos de controle que possam assegurar o gerenciamento dos riscos relacionados com o combate à corrupção, garantindo a ética na conduta da SER FINANCE SCD.
- **CLIENTES:** são os usuários, pessoa física ou jurídica, que se utilizam da plataforma eletrônica da SER FINANCE SCD para a realização de operações de empréstimo, de financiamento, de aquisição de direitos creditórios, ou ainda, para a aquisição de moeda eletrônica e conta de pagamento, nos termos da regulamentação em vigor.
- **COLABORADORES** funcionários, prestadores de serviços sem vínculo empregatício, trainees, estagiários, aprendizes e afins da SER FINANCE SCD.
- **OUVIDORIA:** A Ouvidoria da SER FINANCE SCD tem como objetivo atuar de forma independente e imparcial na mediação entre a empresa, clientes e funcionários, observando os direitos do consumidor em busca de soluções satisfatórias e transparência nos serviços prestados.

## 2. NORMAS APLICÁVEIS

**RESOLUÇÃO CMN N° 4.860 DE 23/10/2020** - Dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000



<b>POLÍTICA DE OUVIDORIA</b>			CODIGO DOC
			POL.01.04
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Ouvidoria

### 3. APRESENTAÇÃO E OBJETIVOS DA POLÍTICA

A Política de Ouvidoria (“Política”) da SER FINANCE SOCIEDADE DE CRÉDITO DIRETO S.A. (“SER FINANCE SCD”) ou (“Companhia”) visa definir o componente organizacional de Ouvidoria, bem como suas atividades, assegurando o cumprimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de seus clientes, correspondentes, prestadores de serviços e fornecedores.

### 4. ABRANGÊNCIA

A presente política abrange todos os departamentos da SER FINANCE SCD, e seus Administradores, Clientes, Colaboradores e Fornecedores, os quais deverão aderir e respeitar aquilo que aplicável.

### 5. DESCRIÇÃO DA NORMA

Esta Política define o escopo da função de Ouvidoria, bem como apresenta a divisão clara das responsabilidades das pessoas envolvidas na nas atividades, além de descrever o instrumento utilizado para avaliação de qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários.

### 6. DAS RESPONSABILIDADES

#### 6.1. OUVIDORIA

A área de Ouvidoria está subordinada à Diretoria Jurídica e Compliance, e mantém uma estrutura compatível com a natureza dos negócios da SER FINANCE SCD. Está segregada áreas de gestão de riscos, auditoria interna e compliance, além de possuir livre acesso as áreas, com objetivo de obter informações necessárias para o desenvolvimento de suas atividades, visando o melhor atendimento aos clientes da SER FINANCE SCD.



<b>POLÍTICA DE OUVIDORIA</b>			CODIGO DOC
			POL.01.04
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Ouvidoria

## 6.2. SER FINANCE SCD

A SER FINANCE SCD é responsável por:

- Manter sistema de informações e de controle das demandas recebidas pela ouvidoria, de forma a:
  - registrar o histórico de atendimentos, as informações utilizadas na análise e as providências adotadas; e
  - controlar o prazo de resposta;
- Dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, sua finalidade, suas atribuições e formas de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;
- Garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:
  - Divulgado e mantido atualizado em no endereço eletrônico da SER FINANCE SCD, acessível pela sua página inicial;
  - Informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e
  - Inserido e mantido permanentemente atualizado em sistema de registro de informações do Banco Central do Brasil.

A Companhia assume o compromisso de:

- Criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e
- Assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

A Companhia divulgará semestralmente, em sua página na Internet, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, inclusive os



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000



<b>POLÍTICA DE OUVIDORIA</b>			CODIGO DOC
			POL.01.04
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Ouvidoria

dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento de que trata o art. 16, da Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020, conforme alterada.

### 6.3. DIRETOR DE OUVIDORIA

Cabe ao diretor responsável pela ouvidoria:

- Elaborar relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro.
  - O relatório deve ser encaminhado à auditoria interna e ao conselho de administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição.
- Realizar da revisão periódica da presente Política.

## 7. DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA

A Companhia constitui e manterá Departamento de Ouvidoria para assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e atuar como canal de comunicação entre a Companhia e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

O componente organizacional de Ouvidoria é único para todas as empresas que façam parte do conglomerado financeiro da Companhia. Ademais, p componente organizacional de Ouvidoria será segregado da unidade executora da atividade de auditoria interna.

## 8. ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DA OUVIDORIA

Constituem atribuições da Ouvidoria:



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000



<b>POLÍTICA DE OUVIDORIA</b>			CODIGO DOC
			POL.01.04
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Ouvidoria

- Prestação de atendimento de última instância a demandas dos clientes usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionados nos canais de atendimento primário da Companhia; e
- Atuar como canal de comunicação entre a Companhia e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

As atribuições da Ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços;
- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e
- Manter a Diretoria informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pela Companhia para solucioná-los.

O atendimento prestado pela Ouvidoria:

- Deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;
- Deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e
- Pode abranger: (i) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e (ii) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

### 8.1. PRAZO DE RESPOSTA

O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar 10 (dez) dias úteis, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, urna única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.



<b>POLÍTICA DE OUVIDORIA</b>			CODIGO DOC
			POL.01.04
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Ouvidoria

## 8.2. DESIGNAÇÃO DO OUVIDOR

Compete à Diretoria designar o Ouvidor, sendo permitido ao Diretor responsável pela Ouvidoria, desde que não haja conflito de interesses ou de atribuições, desempenhar outras atividades na instituição, inclusive a de Ouvidor, exceto a de diretor responsável pela administração de recursos de terceiros.

O Ouvidor poderá ter mandato de até 60 (sessenta) meses, permitida a reeleição, e será designado consoante os seguintes critérios:

- Ter reputação ilibada;
- Não estar impedido por lei especial ou condenado por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, contra a economia popular, a fé pública, a propriedade ou o Sistema Financeiro Nacional, ou a pena criminal que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos;
- Formação em curso de nível superior;
- Amplo conhecimento das atividades desenvolvidas pelas instituições representadas e dos seus produtos, serviços, processos, sistemas etc.;
- Capacidade funcional de assimilar as questões que são submetidas à Ouvidoria, fazer as consultas administrativas aos setores cujas atividades foram questionadas e direcionar as respostas obtidas em face dos questionamentos apresentados; e
- Condições técnicas e administrativas de dar atendimento às demais exigências decorrentes dos normativos editados sobre as atividades da Ouvidoria.

## 8.3. DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

O Ouvidor poderá ser destituído a qualquer tempo durante a vigência do seu mandato nas seguintes hipóteses:

- Descumprimento das obrigações inerentes ao seu cargo;
- Desempenho aquém daquele esperado;
- Deixar de observar um dos requisitos previstos no Parágrafo 2º acima;



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000



<b>POLÍTICA DE OUVIDORIA</b>			CODIGO DOC
			POL.01.04
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Ouvidoria

- Em razão de demissão;
- Quando figurar em escândalos, indiciamentos, investigações criminais que causem ou possam causar potencial dano de imagem à Companhia.

#### 8.4. DIRETOR RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA

O Diretor responsável pela Ouvidoria é responsável pela observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor, devendo estar ciente de suas obrigações para com os clientes e usuários dos produtos e serviços da Companhia.

Além disso, o Diretor responsável pela Ouvidoria deverá elaborar relatório semestral, relativo às atividades da Ouvidoria, nas datas bases de 30 de junho e 31 de dezembro e sempre que identificada ocorrência relevante, o qual deverá ser elaborado de acordo com as disposições do Banco Central do Brasil e encaminhado à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e à Diretoria.

### 9. AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Em atendimento a Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020, foi implementado pela SER FINANCE SCD o instrumento de avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria a clientes e usuários.

A referida avaliação tem como objetivo mensurar a satisfação do cliente em relação a solução apresentada, bem como em relação a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria, as notas podem variar de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Todas as avaliações são remetidas mensalmente ao Banco Central.

### 10. RELATÓRIOS QUALITATIVOS E QUANTITATIVOS



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000





<b>POLÍTICA DE OUVIDORIA</b>			CODIGO DOC
			POL.01.04
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Ouvidoria

Semestralmente a Ouvidoria irá elaborar o relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas, que será disponibilizado no site da SER FINANCE SCD.

O relatório deve permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

O Diretor Responsável pela Ouvidoria deverá elaborar relatório semestral, na forma definida pelo BACEN, relativo às atividades da Ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro. Este relatório será elaborado a partir das informações e dados recebidos do Ouvidor, o qual deverá classificar as demandas de acordo com os itens 10.1 e 10.2.

Este relatório deve:

- Ser enviado à Auditoria Interna e à Diretoria da respectiva Companhia;
- Permanecer arquivado na sede das Companhias, à disposição do BACEN, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos; e
- Ser enviado ao BACEN, de acordo com a forma e periodicidade a ser definida pela autarquia.

## 10.1. CRITÉRIOS PARA A CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS E ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS

O relatório semestral deverá classificar as demandas por:

### 10.1.1. Fonte de acesso

- São as demandas recebidas por meio de canais como telefone, Registro de Demandas do Cidadão (RDR), atendimento em primeiro nível (SAC), bem como outras demandas que sejam encaminhadas ao Ouvidor e que sejam de sua competência.

### 10.1.2. Tipos de demandas

- Críticas ou reclamações;
- Dúvidas e/ou pedidos de esclarecimentos;
- Solicitação de informações; e
- Sugestões.

### 10.1.3. Tipos de reclamações por produto

- Ordens de operações: execução infiel/inexecução;



<b>POLÍTICA DE OUVIDORIA</b>			CODIGO DOC
			POL.01.04
Elaboração 31/01/23	Revisão 31/01/23	Versão 01	Área Responsável: Ouvidoria

- Indícios de fraude;
- Manipulação de preços e taxas;
- Problemas de comunicação com a clientela: (i) mau atendimento; (ii) demora na execução da ordem; e (iii) pouca transparência na divulgação de informações/eventos/notícias;
- Taxas;
- Críticas genéricas; e
- Outros.

#### 10.1.4. Classificação das reclamações na conclusão do caso

- Procedente solucionado – demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar, onde houve uma resposta conclusiva e o cliente considerou que o caso foi devidamente solucionado;
- Procedente não solucionado – demandas que encontram amparo legal e/ou regulamentar, onde houve uma resposta conclusiva, contudo, o cliente considera que o caso não foi devidamente solucionado;
- Improcedente solucionada – Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar, contudo, houve uma resposta conclusiva e o cliente considerou que o caso foi devidamente solucionado; e
- Improcedente não solucionada - Demandas que não encontram amparo legal e/ou regulamentar, contudo, houve uma resposta conclusiva, porém o cliente considera que o caso não foi devidamente solucionado.

#### 10.2. ATUAÇÃO DAS “CAUSAS RAIZ”

Com base nas métricas das reclamações recebidas devem ser identificadas as concentrações e avaliada a existência de “Causas Raiz”.

Para tratamento e eliminação das causas, devem ser criados planos de ação e estas ações devem ser descritas no relatório de Ouvidoria.



Rua Bandeira Paulista,  
702, 10º andar,  
conj. 102,  
Bairro Itaim Bibi,  
São Paulo-SP  
CEP 04532-002

[www.buni.digital](http://www.buni.digital)  
0800 969 6000

